LE COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE

INFO-PERFORMANCE

Bulletin nº 7 – Mai 2014
csbe.gouv.qc.ca

Dans ce numéro

Améliorer la qualité et la sécurité des soins

LES RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE

Les rapports de 2009 et de 2010 du Commissaire, qui portaient respectivement sur la première ligne de soins et sur les maladies chroniques, comportaient plusieurs recommandations en lien avec la qualité des soins :

- mettre au point des mécanismes et des outils de gouverne clinique,
- implanter des mécanismes d'appréciation et d'amélioration continue de la performance clinique,
- évaluer la pertinence et l'efficacité des soins et services destinés aux personnes atteintes de maladies chroniques.

En effet, la disponibilité des guides de pratiques pour les médecins, l'établissement de protocoles de soins et de suivi ainsi que l'évaluation de la performance clinique se sont avérés des moyens efficaces pour améliorer la qualité des soins.

De plus, la mise en place d'une culture d'évaluation de la pertinence et de l'efficacité des soins et services permettrait de s'assurer que l'ensemble des services rendus soit des services de qualité, qui ont un impact sur l'amélioration de la santé de la population.

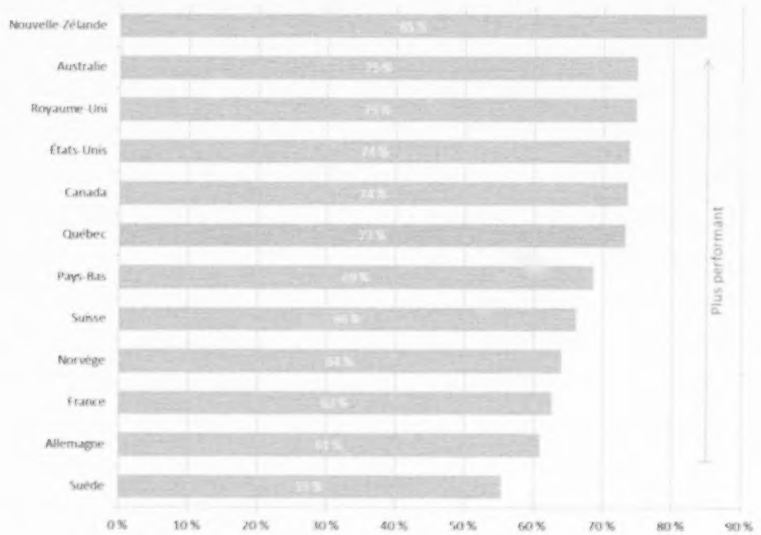
Plus d'information > >

QUALITÉ DES SOINS : UNE PERCEPTION DANS LA MOYENNE

Dans les différentes enquêtes du Commonwealth Fund auprès de la population, la plupart des répondants québécois trouvent que, de leur point de vue, le système de santé ne fonctionne pas très bien. Malgré cela, leur perception de la qualité des soins est relativement bonne (figure 1). Ainsi, 73 % des adultes de 18 ans et plus indiquent que la qualité des soins qu'ils ont reçus au cabinet médical est excellente ou très bonne. Ce pourcentage, qui se situe dans la moyenne des pays participants, est comparable à celui de l'ensemble du Canada (74 %).

On note toutefois que cette perception diffère selon le fait d'avoir ou non un médecin de famille. En effet, 75 % des personnes qui ont un médecin de famille jugent que la qualité des soins est excellente ou très bonne, contre seulement 56 % chez les personnes qui n'en ont pas.

Figure 1 Proportion des adultes de 18 ans et plus qui indiquent que la qualité des soins médicaux reçus au cours des 12 derniers mois est excellente ou très bonne



Référence : Enquête internationale du Commonwealth Fund de 2013

ERREURS MÉDICALES : UNE SITUATION FAVORABLE

En plus des questions sur la qualité des soins, les enquêtes du Commonwealth Fund comportent des questions sur les erreurs médicales. Chez les adultes québécois de 18 ans et plus, 5 % des personnes rapportent avoir subi une erreur médicale lors d'un traitement au cours des deux dernières années. C'est l'un des résultats les plus favorables parmi l'ensemble des pays (figure 2). Au Canada, ce pourcentage est de 10 %. Il est toutefois à noter qu'au Québec, les personnes qui n'ont pas de médecin de famille mentionnent plus souvent avoir subi une erreur médicale que celles qui en ont un (7,6 % contre 4,4 %).

Si la situation du Québec en regard des erreurs médicales se compare favorablement au reste du Canada, il reste qu'une proportion non négligeable de la population rapporte avoir subi une erreur médicale. C'est donc une problématique pour laquelle il faut poursuivre nos efforts.

LE COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE

INFO-PERFORMANCE

Bulletin n° 7 – Mai 2014
csbe.gouv.qc.ca

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SOINS : UN MANQUE D'OUTILS POUR LES MÉDECINS

Les médecins du Québec ont souvent moins accès à certains outils qui peuvent améliorer la qualité des soins. Par exemple, seulement 31 % des médecins utilisent des alertes électroniques leur permettant de détecter un problème potentiel de dosage ou d'interaction de médicaments (45 % au Canada). De même, seulement 22 % des médecins du Québec envoient systématiquement des rappels aux patients à qui des soins préventifs ou de suivi doivent être donnés (35 % au Canada).

De plus, les médecins québécois ont relativement peu d'outils leur permettant d'évaluer la qualité de leurs soins. Ainsi, seulement 11 % des médecins québécois (34 % en Ontario) reçoivent des informations sur les résultats cliniques de leurs patients. De plus, seulement 13 % d'entre eux indiquent que leur performance clinique est comparée à celle d'autres cabinets médicaux (61 % en Ontario). Dans certains pays, comme le Royaume-Uni, ce sont plus de 80 % des médecins qui reçoivent ce genre d'informations (figure 3).

Par ailleurs, lorsqu'on interroge les médecins québécois sur l'évolution de la qualité des soins, seulement 16 % d'entre eux notent une amélioration au cours des trois dernières années (35 % en Ontario).

Ces résultats montrent à quel point il est nécessaire de doter les médecins québécois d'outils et d'incitatifs pour les aider à améliorer la qualité des soins.

LES ENQUÊTES DU COMMONWEALTH FUND

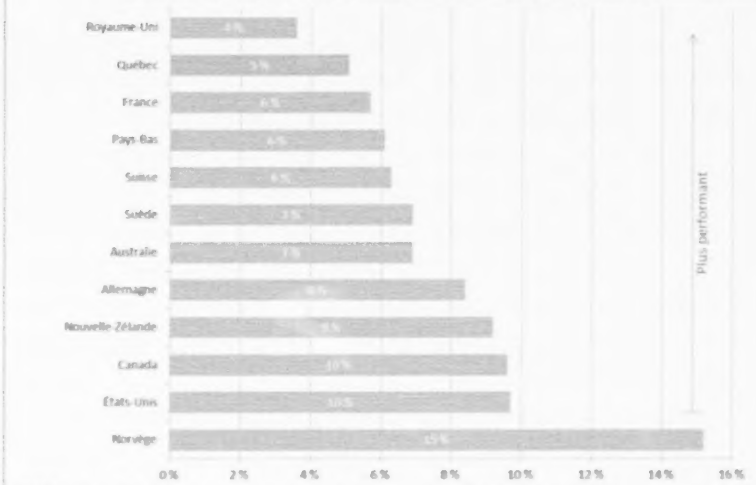
Depuis 2008, le Commissaire à la santé et au bien-être collabore avec le Commonwealth Fund dans le cadre d'une enquête internationale sur les politiques de santé réalisée dans une dizaine de pays, dont le Canada et les États-Unis. L'objectif de cette enquête est d'évaluer la perception de la population et des médecins sur le système de santé et la qualité des soins offerts.

Relativement à ces enquêtes annuelles, le Commissaire s'assure de la sélection d'un échantillon représentatif de la population québécoise afin de pouvoir comparer le Québec aux autres provinces canadiennes et aux pays participants de l'étude.

Les données présentées dans ce document proviennent des enquêtes de 2012 et de 2013 du Commonwealth Fund.

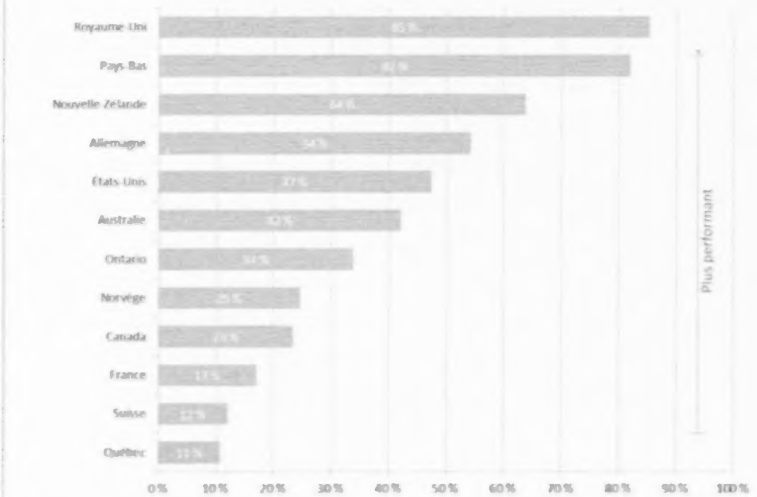
Plus d'information > >

Figure 2 Proportion des adultes de 18 ans et plus qui rapportent avoir subi une erreur médicale lors d'un traitement au cours des deux dernières années



Référence : Enquête internationale du Commonwealth Fund de 2013

Figure 3 Proportion des médecins de première ligne qui reçoivent systématiquement des données sur les résultats cliniques de leurs patients



Référence : Enquête internationale du Commonwealth Fund de 2012

LA MISSION DU COMMISSAIRE

La mission du Commissaire à la santé et au bien-être consiste à apporter un éclairage pertinent au débat public et à la prise de décision gouvernementale dans le but de contribuer à l'amélioration de l'état de santé et de bien-être des Québécoises et Québécois.

Chaque année, le Commissaire publie un rapport d'appréciation de la performance du système de santé et de services sociaux.

Commissaire à la santé et au bien-être
Québec